OLIMA GROUP
FORMATION • CONSEIL • ACCOMPAGNEMENT

COMMERCE DE DÉTAIL NON ALIMENTAIRE

# Argumentaire produit et personnalisation du conseil client

Adapter son discours en fonction du besoin et du profil client.

| | | |
|---|---|---|
| DURÉE<br>**De 7 h à 35 h selon votre besoin** | MODALITÉ<br>**Présentiel, intra-entreprise** | LIEU<br>**Dans vos locaux** |
| EFFECTIF<br>**1 à 12 stagiaires** | HORAIRES<br>**9h – 12h30 / 13h30 – 17h** | TARIF<br>**Inter : 490 € HT par participant et par jour · Intra : sur devis** |

## 1 Objectifs pédagogiques

**Objectif général :** adapter son discours en fonction du besoin et du profil client.

## 2 Public visé et prérequis

**Public :** Dirigeants, salariés et indépendants exerçant dans le secteur « Commerce de détail non alimentaire ».

**Prérequis :** Aucun. Un test de positionnement est réalisé avant la formation.

## 3 Contenu de la formation

### Module 1 — Construire l'argumentaire produit

- Connaissance approfondie des produits : caractéristiques, usages, entretien
- Méthode caractéristiques, avantages, bénéfices
- Fiches argumentaires par famille de produits
- Arguments différenciants face à la concurrence et aux achats en ligne
- Mise en valeur de la qualité, de l'origine et des services associés

### Module 2 — Personnaliser le conseil et mises en situation

- Profils de clients et motivations d'achat
- Adaptation du discours et du vocabulaire au profil du client
- Conseil à partir du besoin exprimé et du besoin implicite
- Valorisation du prix au regard de la valeur apportée
- Mise en situation : conseil d'un même produit à deux profils de clients différents
- Atelier : rédaction d'un argumentaire pour une nouveauté du magasin

## 4 Méthodes et moyens pédagogiques

- Apports théoriques illustrés par des exemples concrets
- Études de cas pratiques issues de situations réelles
- Mises en situation et jeux de rôle

- Exercices individuels et en sous-groupes
- Remise de fiches-outils opérationnelles

## 5 Modalités d'évaluation

- Avant la formation : questionnaire d'analyse des besoins et test de positionnement
- Pendant : quiz de validation des acquis et évaluation des mises en pratique
- En fin de formation : test d'évaluation des acquis et questionnaire de satisfaction
- À froid : questionnaire de mise en application 2 à 3 mois après la formation
- Remise d'une attestation de fin de formation et d'un certificat de réalisation

## 6 Accessibilité

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Merci de nous signaler, avant l'inscription, tout besoin d'adaptation (matériel, logistique, rythme) : notre référent handicap étudie avec vous les solutions possibles.

**Référent handicap :** Olivia MARCIANO — contact@olimagroup.fr

## 7 Profil du formateur

Formateur expert du domaine, disposant d'une expérience professionnelle confirmée et de compétences pédagogiques en formation d'adultes. CV transmis sur demande.

## 8 Modalités et délais d'accès

Formation accessible sous 7 jours ouvrés minimum après l'analyse du besoin et la signature de la convention, sous réserve de l'accord de prise en charge de votre OPCO.

## 9 Indicateurs de résultats

Taux de satisfaction global 2026 : 98 % — 1 226 stagiaires formés, 9 780 heures de formation dispensées.
Programme mis à jour le 05/10/2026.

**Inscription et devis**
Olivia MARCIANO · 01 89 62 90 08 · 06 27 22 00 30
contact@olimagroup.fr · olimagroup.fr

Prise en charge possible par l'OPCO de votre entreprise selon ses critères.
Programme adaptable à vos besoins après analyse préalable.